



# RAPPORT ANNUEL 2019-2020

---

Du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020

## Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

Un organisme qui vise  
la défense, la protection  
et le respect des droits  
des usagers.

Québec 

# TABLE DES MATIÈRES

## Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

**cucjm.ca**

Site Mont Saint-Antoine

8147, rue Sherbrooke Est – Montréal (Québec) H1L 1A7

cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

## Acronymes inclus dans ce document

**Alliance** : Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec

**CCSMTL** : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

**CDP** : Cité des Prairies

**CDPDJ** : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

**CDR** : Comité de résidents

**CDU** : Comité des usagers

**CIUSSS** : Centre intégré de santé et de services sociaux

**CLSC** : Centre local de services communautaires

**CUCI** : Comité des usagers du Centre intégré

**CUCJM** : Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

**DPJ** : Direction de la protection de la jeunesse

**DSM** : Dominique-Savio-Mainbourg

**ENAP** : École nationale d'administration publique

**GO** : Garde ouverte

**JC** : Jeunes contrevenants

**LPJ** : Loi sur la protection de la jeunesse

**LSJPA** : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents

**MSA** : Mont Saint-Antoine

**MSSS** : Ministère de la santé et des services sociaux

**PJ** : Protection de la jeunesse

**RPCU** : Regroupement provincial des comités des usagers

**RVP** : Rose-Virginie-Pelletier

<b>3</b>	Notre mission
<b>4</b>	Rôle des personnes ressources
<b>5</b>	Organigramme du <i>comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal 2018-2019</i>
<b>6</b>	Mot du comité exécutif
<b>7</b>	Priorités et réalisations de l'année écoulée
<b>10</b>	Comités de résidents
<b>12</b>	Les actions du comité des usagers
<b>13</b>	Détails des actions 2019-2020
<b>13</b>	Motifs d'appels des usagers 2019-2020
<b>14</b>	Rapport financier du <i>comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal</i>
<b>16</b>	Activités en partenariat en 2019-2020
<b>18</b>	Gala des Usagers d'Or – juin 2019
<b>20</b>	Projets prévus pour 2020-2021
<b>22</b>	Recommandations pour l'année 2020-2021
<b>24</b>	Conclusion
<b>25</b>	Remerciements
<b>26</b>	Nos coordonnées

# NOTRE MISSION

Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)* est un organisme qui vise la défense, la protection et le respect des droits des usagers. Il est également un agent de consultation et de collaboration pour diverses instances et divers intervenants du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL), principalement pour les directions de la Protection de la jeunesse (DPJ) et du Programme jeunesse.

## Le comité des usagers s'adresse :

- à l'ensemble des usagers (jeunes et parents) sur le territoire de l'île de Montréal recevant des services sous les lois suivantes :
  - Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)
  - Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)
  - Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS) (spécifiquement pour des jeunes hébergés à la demande des parents et/ou du jeune)

Référence : [cucjm.ca/notre-mission](http://cucjm.ca/notre-mission)

**Le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal (CUCJM)* est un comité des usagers dont les responsabilités et les activités sont sous la juridiction du Comité des usagers du CIUSSS\*. Il conserve toutefois son autonomie tant au niveau de sa pratique que de son organisation.**

\* Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal regroupe plusieurs installations de santé et de services sociaux montréalais, dont le Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire. Depuis cette date, le *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* relève du *Comité des usagers du centre intégré (CUCI)*.

# RÔLE DES PERSONNES RESSOURCES

## Accompagnement des parents et des jeunes sous les lois LPJ et LSJPA

Un des volets importants du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal* concerne l'accompagnement des parents et des jeunes auprès des professionnels des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse. Les personnes ressources du comité qui assurent cet accompagnement sont formées à cet effet. Celles-ci comprennent bien le rôle et les balises de l'intervention et sont en mesure de répondre adéquatement aux demandes des usagers dans un contexte contraignant (Loi sur la protection de la jeunesse, Loi sur le système de justice pénale pour adolescents). D'ailleurs, il existe un protocole d'entente qui encadre le rôle des personnes ressources dans l'accompagnement. Un exemplaire de ce protocole se retrouve sur le site Web du comité ([cucjm.ca](http://cucjm.ca)).

## Animation et gestion des comités de résidents

De plus, les personnes ressources ont la responsabilité d'animer les comités de résidents qui sont tous formés par des jeunes d'âge mineur. Ces comités se trouvent donc gérés tant au niveau de l'animation que du budget par les personnes ressources du comité des usagers.

## Importance et rôle du comité exécutif

D'autre part, les personnes ressources citées ci-dessus se réfèrent au comité exécutif dans l'accomplissement de leurs tâches ainsi que pour obtenir l'approbation des dépenses encourues par leurs actions et projets. Le comité exécutif est formé de membres élus qui sont reconnus comme les administrateurs du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.

## Organisme sans but lucratif (OSBL)

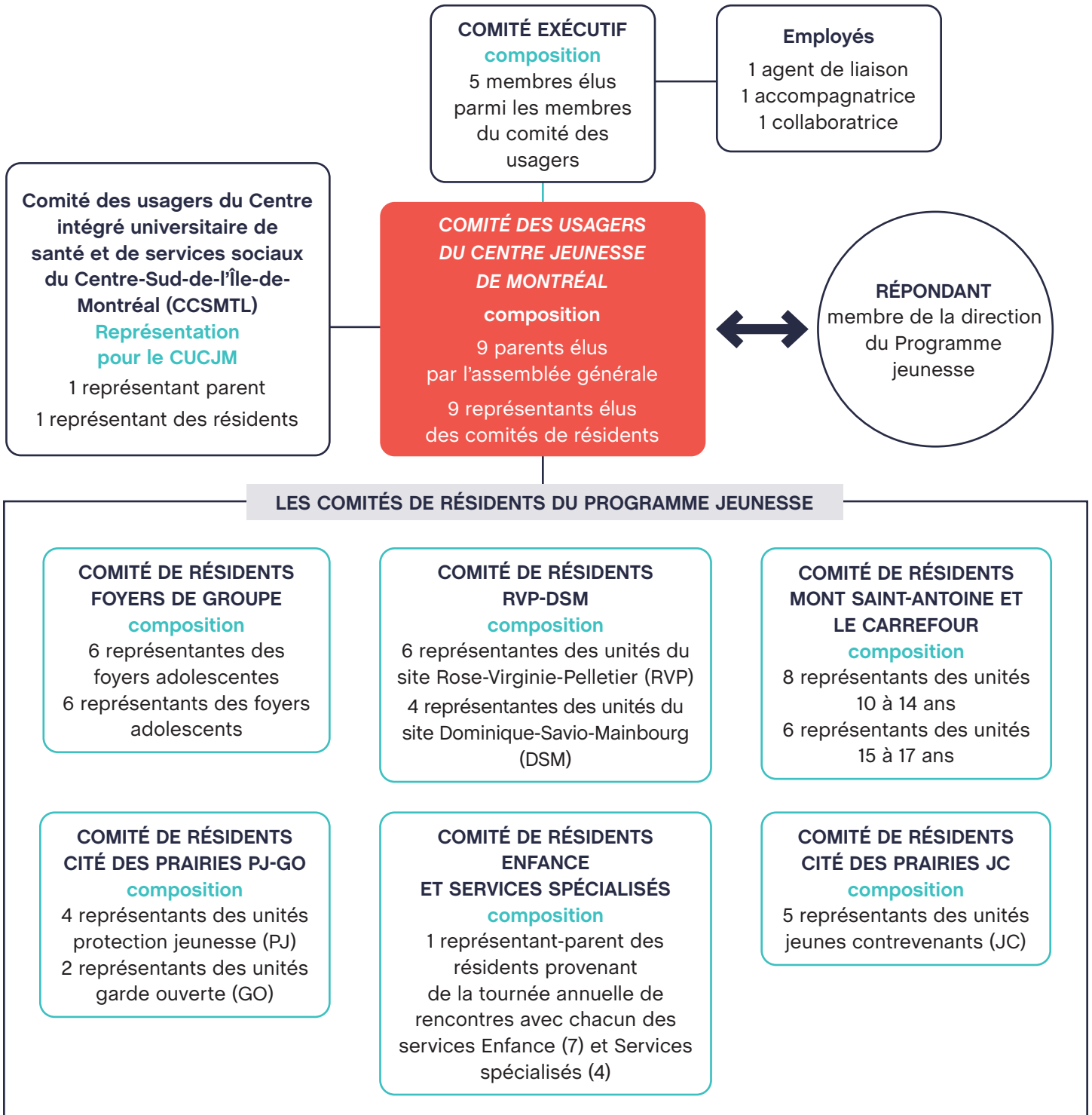
Le financement du comité provient d'une subvention du Ministère de la santé et des services sociaux et d'un octroi supplémentaire accordé par le CCSMTL pour notre rôle d'accompagnement dans le contexte nommé au premier paragraphe. Le comité est reconnu légalement comme un organisme sans but lucratif et il possède ses lettres patentes depuis juin 1984. Il doit faire vérifier et valider l'intégrité de ses revenus et dépenses. À ce sujet, les états financiers (*voir la page 14*) sont effectués tous les ans par une firme de comptables professionnels agréés.

### Personnes ressources

De gauche à droite :  
**Carole Morin** (collaboratrice),  
**Roland Desmarais** (agent de  
liaison) et **Ella-Claire Pinette**  
(accompagnatrice).



# ORGANIGRAMME DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL



## MOT DU COMITÉ EXÉCUTIF

L'année 2019-2020 a été marquée par la tragédie de Granby où une fillette de 7 ans est décédée à la suite de maltraitance. Ce triste événement a secoué la population et a permis de mettre sur pied la Commission Laurent qui s'interroge sur les services sociaux et en protection de la jeunesse. Le comité, avec l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec, a participé à cette commission en collaborant à l'écriture d'un mémoire qui a été déposé au RPCU, l'interlocuteur officiel des comités des usagers auprès du gouvernement. La principale recommandation de ce mémoire est l'augmentation des ressources financières et humaines afin de répondre à l'ampleur de la demande.

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal doit conjuguer avec une hausse constante des appels et des demandes d'accompagnement depuis les trois dernières années. En tant qu'entité exécutive, nous pensons que les efforts déployés par le comité afin de se rendre plus visible et reconnu auprès des usagers contribuent à ces résultats. Plusieurs usagers contactent le comité car ils découvrent son existence grâce aux dépliants dans les présentoirs des réceptions des divers bureaux, sites de la DPJ et du Programme jeunesse. La lettre d'accueil du comité remise aux parents lors du premier contact avec un intervenant de la DPJ constitue un autre facteur nommé par les usagers qui permet au comité de mieux se faire connaître.

Au niveau de l'hébergement, nous avons été heureux d'apprendre en mai dernier que deux grands projets de reconstruction seraient déposés auprès du ministère. Le site du Mont Saint-Antoine et celui de Cité des Prairies, ayant de la difficulté à répondre au confort et bien-être physique de nos jeunes compte tenu de la vétusté des lieux, sont les deux endroits visés par ces projets de reconstruction.

Le comité a tenu son assemblée générale annuelle le 16 septembre 2019. La participation des parents a connu une baisse notable, car seulement onze (11) parents ont répondu à l'appel. Heureusement, une présence stable des membres s'est maintenue aux rencontres du comité des usagers au cours de l'année. Le comité poursuit sa réflexion en partenariat avec le Programme jeunesse afin de développer des moyens efficaces pour rejoindre les parents et ainsi augmenter leur présence lors de l'assemblée générale annuelle.

Le comité exécutif salue la grande collaboration du Programme jeunesse et de la DPJ du CCSMTL pour l'importance et la crédibilité qu'il accorde au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal. Cela se traduit au quotidien par des réponses concrètes aux questionnements et demandes. Les jeunes et les parents sont les premiers à pouvoir en bénéficier.



**Kim Dutremble**

Présidente

au nom du comité exécutif

du comité des usagers du Centre jeunesse  
de Montréal

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal a réalisé un bon nombre de projets et enjeux qu'il avait prévu accomplir au cours de la dernière année. Nous en présentons ci-dessous les grandes lignes ainsi qu'une brève description des principales activités.

## Renseigner les usagers sur leurs droits et leurs obligations

- S'assurer du renouvellement des documents d'information dans nos présentoirs. Des démarches ont été entreprises auprès des coordonnateurs de sites et de bureaux concernés. Le renouvellement des documents se fait en continu.
- Faire la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents. La démarche a été entreprise et nous comptons la compléter en 2021.
- Faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial. Suite au changement de gestionnaire dans la direction concernée, de nouvelles démarches de suivi doivent être instaurées.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse afin de trouver des solutions avec nos partenaires pour assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service. Seulement trois (3) des neuf (9) points de services (foyers de groupe et unités) ont été visités. Malgré nos tentatives, plusieurs ne se sont jamais impliqués.
- Assurer la présence de deux personnes ressources du bureau du comité des usagers pour répondre aux demandes d'information provenant des usagers au sujet de leur situation personnelle. Horaire du personnel étalé du lundi au vendredi afin d'assurer une permanence.
- Comptabiliser les statistiques sur le nombre d'utilisateurs du site Web du comité des usagers. Notre site fait la promotion du comité et permet de renseigner et d'informer les usagers, et d'avoir accès aux guides et aux dépliants. Nous avons recensé, d'avril 2019 à mars 2020, un total de 837 utilisateurs différents, ce qui représente une diminution en regard de l'année 2018-2019 (1069 utilisateurs).

## Promouvoir l'amélioration de la qualité des conditions de vie des usagers

- Améliorer le processus d'avis de convocation de l'assemblée générale annuelle du CUCJM et en faire l'évaluation, de concert avec la direction du Programme jeunesse. Un changement majeur dans la façon de transmettre l'avis de convocation auprès des parents a été fait. Les lettres de convocation ont été remises aux parents par l'intermédiaire des intervenants sociaux du service dans la communauté. Toutefois, ce nouveau processus n'a pas donné les résultats escomptés, car nous avons connu une diminution des appels à ce sujet et des présences à l'assemblée comparativement aux années précédentes. Nous devons donc trouver d'autres moyens pour rejoindre les parents et créer de nouvelles opportunités, ou utiliser diverses approches afin de susciter une plus grande participation de leur part.
- Envoyer tous les comptes rendus des comités de résidents et tous les procès-verbaux du comité des usagers aux directions concernées.
- Tournée réalisée dans tous les services d'hébergement durant la semaine des droits des usagers afin de remettre aux jeunes et intervenants le matériel promotionnel du CUCJM (sac, stylo et dépliant).

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (suite)

## Évaluer le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus

L'établissement est présentement en train de terminer l'élaboration d'un sondage unifié pour l'ensemble des installations du CCSMTL. L'agent de liaison a participé à deux rencontres pour la préparation d'un questionnaire avec la Direction adjointe qualité, risques et éthiques suite aux commentaires reçus par l'ensemble des directions.

Nous sommes en attente de la suite à venir sur les sondages à effectuer auprès des usagers. Nous collaborerons plus spécifiquement au sondage pour les usagers des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.

## Défendre les droits et les intérêts collectifs ou individuels des usagers

- Relancer la direction responsable du projet pilote des services en soins spirituels pour que celui-ci soit mis en place. Nous avons reçu une invitation à participer à un groupe de travail pour voir quelles seraient les possibilités d'arrimage de l'offre de services en soins spirituels dans le contexte de l'hébergement jeunesse.
- Animation de 40 réunions de comités de résidents.
- Animation de 5 réunions du *comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal*.
- Animation de 7 réunions de l'exécutif du comité.
- Animation de l'assemblée générale annuelle où trois postes étaient à combler. Onze (11) parents usagers ont répondu à l'invitation. Une nouvelle personne a été élue pour combler un des postes.
- Animation de trois rencontres d'information et de recrutement auprès des parents et des jeunes pour le comité de résidents Enfance et services spécialisés. Le foyer Désy, le foyer Gouin et l'unité LaCité (à DSM) ont été rencontrés.
- Participation de la vice-présidente au CUCI du CCSMTL.
- Participation d'un résident au CUCI du CCSMTL et présence de l'agent de liaison pour son accompagnement.
- Participation à près d'une trentaine de rencontres avec des partenaires (*voir la section «Activités en partenariat en 2019-2020», p. 16*).
- Échanges avec les directions du Programme jeunesse et de la Protection de la jeunesse lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers.
- Échanges avec le CUCI lorsque nécessaire pour faire entendre les intérêts des usagers du Programme jeunesse.

### Rencontres du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

- ▶ Présence de l'adjoint à la Direction du Programme jeunesse qui est aussi le répondant de notre comité auprès de cette direction.
- ▶ Présence de la directrice de la Protection de la jeunesse qui souhaite recueillir et entendre les commentaires des usagers et vouloir répondre à leurs questionnements.
- ▶ La nouvelle directrice du Programme jeunesse, ayant le même souhait, s'est jointe aux rencontres en cours d'année.

# PRIORITÉS ET RÉALISATIONS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE (suite)

- ▶ Sujets demandés et discutés avec les membres du comité dans le cadre d'une rencontre :
  - Préoccupations des usagers pour l'année 2019-2020.
  - Nouveau représentant des résidents du Programme jeunesse au CUCI.
  - Questionnaire d'évaluation pour les jeunes et les parents sur l'organisation et le fonctionnement des rencontres du comité des usagers.
  - Présentation de la formation sur la participation des jeunes, de leurs parents et de leurs proches.
  - Présentation de la vision du placement pour le Programme jeunesse.
  - Visite et présentation du chien d'accompagnement en soutien émotionnel et son éducatrice.
  - Rencontre avec la nouvelle directrice du Programme jeunesse.
  - Discussion sur le mémoire de l'Alliance présenté à la Commission Laurent.
  - Présentation de l'approche face à la réalité des jeunes concernant l'identité de genre et l'orientation sexuelle.

## Accompagnement et assistance effectués par le comité

- Assurer une permanence afin de répondre aux appels cinq jours par semaine.
- Maintenir notre réponse d'assistance téléphonique dans un délai de 48 heures ouvrables. Nous arrivons à faire nos retours d'appels à l'intérieur de ce délai.
- Être en mesure de répondre à l'augmentation des demandes d'accompagnement. Depuis plusieurs années, nous connaissons une augmentation importante des demandes d'accompagnement. Dans ce contexte, un délai de 2 à 3 semaines a parfois été nécessaire avant de pouvoir répondre à certaines demandes d'accompagnement. Répondre aux demandes d'accompagnement demeure malheureusement pour nous un enjeu chaque année.

## S'assurer du bon fonctionnement de chacun des comités de résidents

- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents. Deux foyers de groupe (Louis Hémond et Verdun) n'ont pas eu de représentants au cours de l'année. Il n'existe pas de formule établie pour assurer la présence du comité des usagers auprès des résidents hébergés dans ces deux points de services spécialisés.

# COMITÉS DE RÉSIDENTS

## Résumé des activités des comités de résidents

Le comité des usagers se veut un apport dans le développement des jeunes résidents à la vie citoyenne. La première rencontre de la rentrée en septembre permet de s'assurer que chaque service a élu un résident pour représenter son unité ou son foyer. Les élus sont informés sur la mission du comité des usagers et des comités de résidents ainsi que sur leur rôle de représentant. Nous remettons à chacun des 47 représentants un cartable regroupant toutes les informations nécessaires à leur fonction.

En début d'année, nous avons reçu des réponses positives à deux demandes importantes émanant de nos jeunes hébergés. D'abord, une nouvelle politique a été mise en place donnant la possibilité aux unités et aux foyers de groupe de permettre aux jeunes l'accès à leur cellulaire. Nous avons d'ailleurs observé tout au cours de l'année que plusieurs jeunes avaient obtenu cette autorisation. Comme le précisait la politique, nous avons constaté que les milieux de vie en encadraient l'utilisation par une directive claire selon les décisions adaptées à leur réalité. Cependant, une minorité de représentants déplorait que l'application de cette politique ne s'étende pas à leur milieu de vie. Les intervenants ont pris la décision de ne pas permettre l'accès aux cellulaires et de ne pas discuter de cette politique avec les jeunes. Nous ferons un suivi dans la prochaine année à ce sujet.

La deuxième demande était liée à l'état physique des sites du Mont Saint-Antoine et de Cité des Prairies. Un projet de reconstruction pour ces deux sites a été présenté et tous ont été consultés quant aux améliorations souhaitées : les jeunes, les intervenants, la direction. Cette démarche se veut une réponse aux besoins de mieux-être que les jeunes réclament depuis plusieurs années. Étant donné la vétusté des installations, les lieux physiques ne répondent plus aux standards de condition d'hébergement. Même si le projet est accepté, le défi, en attendant la reconstruction, sera de continuer à offrir des lieux acceptables pour satisfaire les besoins des jeunes.

Dans cette optique, l'annonce de climatiser avant l'été 2019 toutes les unités pour ces deux sites a été une bonne nouvelle. Malheureusement, les travaux ont connu un retard de deux mois sur l'échéancier prévu. En septembre dernier, nous avons eu la confirmation que toutes les unités étaient maintenant climatisées. Nous sommes enfin assurés que les jeunes seront plus confortables lors de la prochaine canicule à l'été 2020.

La demande des jeunes au sujet des produits d'hygiène a été satisfaite dans tous les milieux. La liste des produits a été adaptée aux besoins des usagers, peu importe leur provenance ethnoculturelle.

Le dossier Vidéotron que nous avons cru voir réglé n'a malheureusement pas connu sa conclusion. Après cinq (5) ans de discussions et de démarches, nous sommes toujours en attente d'une mesure qui permettra à tous d'avoir accès aux services qui répondra à la demande et au besoin des jeunes. Le dossier est actuellement en transit au service des approvisionnements du CCSMTL.

Deux comités de résidents, soit DSM-RVP et les foyers de groupe, ont discuté et questionné le sens de la répétition des activités cliniques. Une rencontre était en préparation avec les directions adolescentes et adolescents afin d'échanger et d'entendre les commentaires et questions des représentantes et représentants. Nous assurerons la suite en 2020-2021.

En janvier 2020, le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services a débuté une tournée dont l'objectif était de rencontrer nos comités de résidents adolescentes et adolescents. Deux rencontres ont eu lieu et d'autres ont dû être reportées compte tenu de la COVID-19. Cette tournée a marqué le début d'une collaboration avec les nouveaux membres du personnel du Bureau.

# COMITÉS DE RÉSIDENTS (suite)

À la toute fin d'année 2019-2020, en raison de la pandémie, nous avons dû annuler nos activités du mois de mars ayant trait à l'animation de nos comités de résidents.

**Dans les suivis des comités de résidents, plusieurs autres points restent en suspens. Vous trouverez ci-dessous, par comité et/ou par site, un résumé des sujets d'intérêts discutés et ceux en attente de réponse ou de réalisation.**

**RVP-DSM** : Rencontre et discussion avec les responsables du service alimentaire au sujet des menus offerts. Discussion sur l'impact de l'utilisation des cellulaires par les intervenants pendant leur quart de travail.

**RVP** : Amélioration de l'éclairage dans les unités (dossier en attente depuis quatre ans). Demande des représentantes pour avoir plus de prises de courant dans leur chambre.

**DSM** : Rénovation du site en cours de réalisation.

**MSA** : Demande pour l'amélioration des aires de jeux (sujet récurrent d'année en année) qui est planifiée pour le printemps 2020. Démarche pour une action zéro déchet lors des réunions du comité (éviter la vaisselle jetable). Problème d'insonorisation des chambres et des espaces de téléphone. Le service Intervalle, programme de remobilisation, est venu consulter les jeunes sur un nouveau formulaire d'entente de retour dans l'unité suite à une remobilisation (intervention permettant à un jeune de prendre une distance avec sa situation, puis de redevenir disponible à la vie de son unité).

**CDP du côté des jeunes contrevenants** : Ajout d'un bouton d'appel pour les jeunes durant le quart de nuit, compte tenu de la présence d'un seul surveillant pour deux unités (dossier en attente de réponse depuis trois ans). Aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports (dossier en attente de réponse depuis trois ans). Révision de la liste des produits disponibles à la cantine et consensus dans les unités pour modifier les choix. Rencontre avec le service alimentaire pour partager les choix.

**CDP du côté des jeunes en protection de la jeunesse et garde ouverte** : Demande d'un service de coiffeur pour des tresses. Demande pour un projet de bibliothèque. Discussion autour de l'application des mesures d'arrêt de groupe.

**Pour les sites MSA et CDP** : Modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus longs pour répondre au besoin de jeunes de stature plus grande (projet en attente de réponse depuis quatre ans). Au MSA, un projet d'aménagement est prévu au printemps 2020.

**Foyers de groupe** : Deux (2) foyers nous ont contactés pour parler des difficultés rencontrées au sujet de réparations à faire, mais qui ne se réalisent pas à cause d'enjeux liés au contrat de location avec un propriétaire autre que le CCSMTL (problématique soulevée à chaque année). Au foyer Morgan, les jeunes déplorent n'avoir accès qu'à une seule salle de bain pour 9 résidents. Discussion au sujet de la politique sur la présence d'animaux de compagnie dans les foyers. Visite de SOGA (chien d'accompagnement en soutien émotionnel) et présentation du projet MIRA. Demande auprès du CUCI afin d'avoir accès au WIFI dans les foyers. Discussion sur le budget accordé aux activités les fins de semaine pour les jeunes. L'association des Grands frères Grandes sœurs du Grand Montréal est venue en visite en mai 2019 pour présenter un projet de mentorat pour les jeunes de 16 à 21 ans hébergés au Programme jeunesse : sondage et recommandations faites par les jeunes.

# LES ACTIONS DU COMITÉ DES USAGERS

Nous en sommes à la deuxième année d'application de l'outil informatisé de tenue de nos chronos dans les suivis de dossiers d'usagers et d'accompagnement. Les résultats affichés ci-dessous représentent nos interventions sous l'appellation « actions », qui sont liées à l'accompagnement, à la gestion des comités de résidents, à la gestion du comité des usagers et aux suivis de dossiers usagers.

## ► 5 866 actions au total pour 2019-2020 (4 903 en 2018-2019).

### De ce nombre, il y a eu entre autres :

- 326 rencontres d'accompagnements pour des parents et des jeunes avec leurs intervenants sociaux, parfois des chefs de service clinique ou des réviseurs des directions de la Protection de la jeunesse ou du Programme jeunesse (303 en 2018-2019).
- 255 dossiers usagers (198 en 2018-2019) occasionnant 3051 suivis de dossiers (2168 en 2018-2019).

En conclusion, nous avons connu une hausse de 29 % du nombre de dossiers d'usagers et une hausse significative des accompagnements de 7 % en 2019-2020. En trois ans, nous sommes passés de 173 à 255 dossiers (+47 %) et de 242 à 326 rencontres d'accompagnement (+34%).

### Résumé des motifs d'appels des usagers (voir tableau p. 13) :

- Réception et traitement ou référence de 670 motifs de demandes (563 en 2018-2019). Voici les facteurs qui peuvent expliquer cette augmentation : 1) une meilleure appropriation de l'outil servant au recensement des insatisfactions, et 2) l'augmentation des appels.
- Les appels proviennent à 85 % des parents. La famille élargie communique avec le comité dans une proportion de 5 %. Quant aux jeunes, le pourcentage des appels se situe autour de 6 %.
- Dans la catégorie « motif général », les appels sont majoritairement liés à une demande d'accompagnement et au besoin d'écoute et de support. Les demandes d'information arrivent par la suite.
- Les principales insatisfactions rapportées par les parents à propos de l'intervenant concernent un problème d'attitude et d'abus d'autorité. Ces insatisfactions ont souvent comme résultat une demande de changement d'intervenant.
- Des insatisfactions concernant les soins et services sont aussi signalées. Plus de 50 % de ces insatisfactions sont majoritairement liées à des mécontentements relativement au calendrier des contacts, visites et sorties, ainsi que du déroulement des contacts supervisés. Ensuite vient l'insatisfaction concernant le suivi du jeune et de sa famille.
- Les insatisfactions concernant la décision de la DPJ sont également évoquées. Celles-ci sont surtout liées au désaccord : 1) de l'utilisateur avec le contenu d'un rapport, 2) des conclusions de l'évaluation/orientation, ainsi que 3) sur leurs droits de contact avec leur enfant.
- Dans une moindre mesure, des insatisfactions sont relevées en ce qui a trait au respect des droits et en ce qui concerne le milieu de vie.



# RAPPORT FINANCIER DU COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

## BILAN au 31 mars 2020

	2020 \$	2019 \$
<b>ACTIF</b>		
<b>ACTIF À COURT TERME</b>		
Encaisse	343	300
Débiteurs	4 385	2 602
	4 728	2 902
<b>ACTIF À LONG TERME</b>		
Immobilisations corporelles	1 206	1 559
	5 934	4 461
<b>PASSIF</b>		
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Découvert bancaire	-	3
Créditeurs et charges à payer	5 891	4 458
	5 891	4 461
<b>ACTIF NET</b>		
ACTIF NET	43	-
	5 934	4 461

### APPROUVÉ



Présidente

N.B. Le rapport complet effectué par la firme **BERGERON, SENÉCAL, BOUTIN CPA INC.** est disponible sur demande pour une consultation au bureau du CUCJM.

## RÉSULTATS Exercice terminé le 31 mars 2020

	2020	2019
	\$	\$
<b>REVENUS</b>		
Remboursements de taxes de vente	1 783	2 602
Financement du MSSS pour CDU	80 000	80 000
Financement du MSSS pour CDR	7 000	7 000
Financement du CIUSSS	33 000	33 000
Financement de projet CUCI	8 063	16 981
	<b>129 846</b>	<b>139 583</b>
<b>CHARGES</b>		
Salaires et charges sociales	95 039	92 003
Comité exécutif	531	599
Comité des parents / usagers	1 515	2 147
Comité des jeunes / résidents	3 467	4 789
Colloques	760	1 351
Cotisations	2 627	2 000
Imprimerie	592	1 911
Rapport annuel	4 806	3 967
Frais de poste	-	20
Frais de bureau	272	389
Frais de déplacements	4 696	4 794
Frais de représentation	1 143	1 431
Honoraires professionnels	6 982	7 929
Promotion - Guide - Sondage	6 079	10 572
Publicité	523	3 679
Taxes et permis	35	34
Amortissement - (ordinateur et logiciel)	353	504
Intérêts et frais bancaires	302	94
Intérêts et pénalités aux gouvernements	81	-
	<b>129 803</b>	<b>138 213</b>
<b>EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<b>43</b>	<b>1 370</b>

## ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET Exercice terminé le 31 mars 2020

	2020	2019
	\$	\$
SOLDE AU DÉBUT	-	(1 370)
Excédent des produits sur les charges	43	1 370
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<b>43</b>	<b>-</b>

# ACTIVITÉS EN PARTENARIAT EN 2019-2020

Le comité des usagers est amené à contribuer au développement des pratiques et des services auprès des usagers. Notre implication se fait tant au niveau de l'établissement que dans la communauté. Voici, ci-dessous, quelques-unes des activités auxquelles nous avons pris part au cours de l'année.

- **Comité sur les mesures de contrôle.** Participation de l'agent de liaison du comité.
- **Formation développée par ENAP/CCSMTL (volet DPJ et PJ) sur la participation des jeunes et leurs proches.** Participation de deux personnes ressources du comité.
- **Équipe Évaluation/Orientation du bureau Nord et du bureau Sud.** Présentation du rapport annuel 2018-2019 par l'agent de liaison (mai 2019).
- **Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec.** Rencontre annuelle à Lévis. Participation de la présidente du comité et de l'agent de liaison (juin 2019).
- **Exécutif de l'Alliance.** Participation de l'agent de liaison en tant que vice-président.
- **Répondant de la direction du Programme jeunesse du CCSMTL.** Participation de l'agent de liaison à plusieurs rencontres pour discuter de certains dossiers.
- **RPCU (regroupement provincial des comités des usagers).** Congrès annuel à Rivière-du-Loup. Participation de l'agent de liaison (octobre 2019).
- **Assemblée générale annuelle du CUCI.** Participation d'une personne ressource et de quatre (4) parents (octobre 2019).
- **Directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.** Rencontre avec les directeurs et coordonnateurs de ces directions pour la présentation de notre rapport annuel 2018-2019 et de nos recommandations. Participation de l'agent de liaison.
- **Colloque d'été du CREVAJ (Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables).** Présentation de notre organisme et participation de deux personnes ressources et de quatre (4) parents.
- **Projet du MSSS « Renforcement du rôle des comités des usagers dans le processus de résolution des insatisfactions et l'amélioration de la satisfaction ».** Participation d'une personne ressource.
- **Focus groupe pour le projet de reconstruction du site MSA.** Participation de 2 personnes ressources et de 12 résidents.
- **Focus groupe pour le projet de reconstruction du site CDP.** Participation d'une personne ressource et de 10 résidents.
- **Présentation du projet de reconstruction du site MSA.** Participation de l'agent de liaison à une première ébauche afin de valider certaines orientations.
- **Enquête de la CDPDJ portant sur les services reçus de la DPJ.** Participation de six (6) parents.

# ACTIVITÉS EN PARTENARIAT EN 2019-2020 (suite)

- **Carrefour populaire de St-Michel, organisme qui intervient auprès des familles du quartier dont les actions visent l'amélioration de la qualité de vie et de l'autonomie.** Présentation de notre organisme par une personne ressource.
- **Gala pour le prix de l'Excellence, comité du jury CIUSSS.** Participation d'une personne ressource et de la vice-présidente du comité.
- **Préparation d'une formation organisée par l'hôpital Douglas avec pour thème « Problèmes concomitants de santé mentale et d'usage de cannabis chez les jeunes en difficulté ».** Participation d'un parent.
- **Rencontre de préparation pour une consultation des jeunes sur des sujets touchant la santé mentale jeunesse.** Participation de deux personnes ressources.
- **Projet lié au programme « Agir tôt ».** Participation d'un parent.
- **Groupe de travail pour la révision du guide de partenariat CLSC-Programme jeunesse CCSMTL-Batshaw.** Participation de l'agent de liaison.
- **Comité éthique.** Participation d'un parent.
- **Comité de gestion des risques.** Participation de la vice-présidente.
- **Comité sur la diversité culturelle en protection de la jeunesse.** Participation de la vice-présidente.



# GALA DES USAGERS D'OR

## JUIN 2019

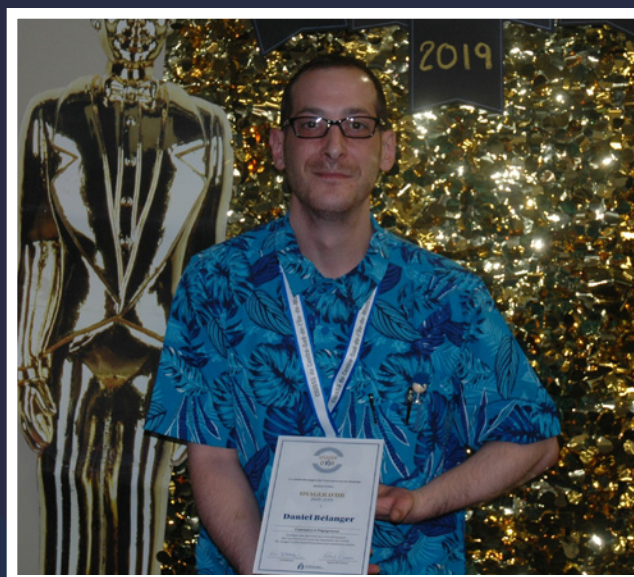
L'équipe des personnes ressources du comité des usagers a animé le Gala des Usagers d'Or. Ce moment fort de l'année vise à reconnaître l'implication des jeunes, des parents, de nos collaborateurs et de nos partenaires au comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal. Ont participé à cet événement marquant de fin d'année 91 personnes, dont 36 adolescentes/adolescents (résidents) et 55 adultes (parents, éducateurs accompagnateurs, partenaires).



▲ Le prix John-Brockman a été remis par Patrick Alexis, vice-président sortant du comité, à Kim Dutremble, nouvelle présidente. Madame Dutremble s'est mérité l'honneur de recevoir ce prix qui rend hommage à l'engagement exceptionnel d'une personne dédiée à la cause des usagers. L'attribution de ce prix permet aussi de perpétuer la mémoire de l'ancien agent de liaison qui a contribué durant 17 ans au développement du comité des usagers. Pionnier dans sa fonction d'agent de liaison, John Brockman a su démontrer un grand respect envers les jeunes et les parents.

Leslie Hill et Roland Desmarais ►

Deux prix «Reconnaissance» ont été remis cette année. Le premier à Leslie Hill, directrice du Programme jeunesse et le second, à Asunta Gallo, directrice de la Protection de la jeunesse. Ces deux personnes ont démontré leur grande écoute des jeunes et des parents grâce à leur participation et leur présence aux rencontres du comité des usagers.



▲ En tant que membre parents, Daniel Bélanger s'est vu décerner le titre Usager d'Or dans la catégorie «Constance et Engagement». Cette catégorie souligne une personne qui s'est démarquée par sa présence à toutes les rencontres du comité des usagers et par sa participation à de nombreux projets.



# GALA DES USAGERS D'OR

## JUIN 2019 (suite)



▲ Dominique Côté et Roland Desmarais



▲ Richard Desormeaux et Roland Desmarais

Dans la catégorie «Collaborateur de l'année», nous avons eu deux récipiendaires cette année. Dominique Côté, chef de service, s'est démarqué de façon exceptionnelle par sa participation et sa capacité de faire le lien entre la direction du Programme jeunesse et le comité de résidents du Mont Saint-Antoine. Quant à Richard Desormeaux, responsable transversal en toxico au Programme jeunesse, il s'est démarqué par son sens de l'organisation dans la préparation et l'animation d'une tournée d'information sur la légalisation du cannabis auprès des comités de résidents et du comité des usagers.

# PROJETS PRÉVUS POUR 2020-2021

Pour 2020-2021, nous voulons continuer à assurer notre visibilité ainsi que maintenir nos services actuels auprès des usagers. Dans cette perspective, nous poursuivrons les actions déjà entreprises et en élaborerons de nouvelles.

Voici les différents projets prévus et activités à planifier pour 2020-2021 :

- Améliorer l'efficacité de la communication pour mieux informer l'ensemble des parents de la tenue de l'assemblée générale annuelle du CUCJM.
- Compléter la refonte des trois (3) guides d'information pour les parents.
- Faire la modification des huit (8) fiches d'information sur les droits des résidents.
- Traduire en anglais notre dépliant afin de l'ajouter à nos documents accessibles sur notre site Internet.
- Contacter la nouvelle gestionnaire responsable des treize (13) ressources intermédiaires dans l'objectif de faire une tournée auprès de celles-ci.
- Maintenir notre participation à la rencontre annuelle de l'Alliance et du RPCU.
- Poursuivre notre collaboration et notre contribution à la mise en place d'un sondage auprès des usagers des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse.
- Planifier des rencontres régulières des comités de résidents pour maintenir l'engagement des jeunes, développer leurs responsabilités sociales, entendre leurs demandes et leurs insatisfactions, et de les informer sur leurs droits.
- Reconduire le Gala des Usagers d'Or.
- Planifier une activité promotionnelle pour la semaine des droits des usagers.
- Poursuivre les démarches en vue de l'installation d'un présentoir au Tribunal de la jeunesse.
- Veiller au renouvellement continu des documents d'information dans nos présentoirs.
- Reprendre les démarches auprès de la nouvelle coordonnatrice ressources afin de faire le suivi des moyens mis en place pour se faire connaître auprès des jeunes hébergés en ressource de type familial.
- S'assurer que les directions mettent des moyens en place pour résoudre les difficultés rencontrées par les usagers dans les communications avec les intervenants dans les suivis inter-établissements.
- Mesurer l'amélioration de la satisfaction des usagers en lien avec les informations factuelles contenues au rapport et que celui-ci reflète fidèlement les propos nommés par les parents.
- Mesurer la satisfaction des usagers en ce qui concerne la continuité des décisions malgré la problématique d'instabilité du personnel.
- Maintenir notre assistance téléphonique dans un délai de 48 heures.

# PROJETS PRÉVUS POUR 2020-2021 (suite)

- Voir au bien-être et au confort des résidents du volet jeunesse dans les lieux d'hébergement.
- S'assurer que chaque point de service soit représenté aux comités de résidents.
- Poursuivre notre action auprès des directions Enfance et Services spécialisés du Programme jeunesse et trouver des solutions avec nos partenaires afin d'assurer notre présence annuelle dans chacun des points de service.
- Relancer la direction responsable pour la réalisation du projet pilote de services en soins spirituels.
- Faire le suivi des demandes des résidents en foyers de groupe qui veulent avoir accès au WIFI.
- Poursuivre la démarche auprès de la direction du Programme jeunesse pour qu'elle définisse une procédure à la fermeture d'un dossier à l'application des mesures afin de répondre aux attentes des usagers et de clarifier le processus clinique à cet égard pour les intervenants.
- Élaborer un outil de référence (cartable) pour les membres du comité des usagers afin de les aider à comprendre le cadre de la mission du comité ainsi que leur rôle et leurs fonctions.



# RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2020-2021

Nous dressons ici les principales recommandations du comité des usagers sur les améliorations souhaitées pour nos usagers, dont certaines demandes persistent depuis plusieurs années.

**Ci-dessous, les éléments que nous recommandons en priorité.**

## **En ce qui concerne le suivi psycho-social**

**Fermetures de dossiers à l'application des mesures :** Plusieurs parents se sont adressés à nous en mentionnant leur insatisfaction dans la procédure à ce sujet. Lorsqu'un dossier est fermé, ils ne comprennent pas la façon de faire, car ils s'attendent à recevoir un rapport pour certifier le tout et/ou d'avoir une dernière rencontre officialisant cette fin. Nous avons été à même d'observer que la pratique est inégale d'un intervenant à l'autre. Nous avons soulevé cette question à la direction du Programme jeunesse. Nous avons été informés que la fermeture de dossier à l'application des mesures sera précisée au processus clinique. Nous sommes donc dans l'attente de pouvoir vérifier ce changement et de confirmer que ce problème est résolu.

**Dossiers inter-établissements :** Les communications entre les intervenants de différents établissements sont souvent déficientes quant à la transmission de l'information et des décisions. Nous soulevons ce problème pour une troisième année consécutive. La direction du Programme jeunesse est sensibilisée à notre demande, mais la situation demeure inchangée pour le moment. Nous recommandons que soit mis en place un groupe de travail pour revoir les pratiques dans l'objectif de mieux soutenir les usagers qui vivent ces situations.

## **En ce qui concerne les résidents (les jeunes en hébergement)**

**Amélioration et maintien des lieux physiques :** En attendant la réalisation des projets de construction, le défi sera de maintenir en état les sites considérés comme vétustes (MSA et CDP). Les jeunes hébergés au MSA vivent avec un manque d'insonorisation des chambres et des espaces téléphoniques. Les jeunes de CDP, sous la loi du système de justice pénale pour adolescents, attendent depuis trois ans l'aménagement d'une partie de la cour extérieure en surface de jeu pour la pratique de sports. Pour CDP et MSA, la demande pour la modification de deux chambres par unité afin de permettre l'installation de lits plus longs afin répondre au besoin de jeunes de stature plus grande est en attente de réponse depuis quatre ans. À RVP, l'amélioration de l'éclairage dans les unités est un dossier en attente d'avancement depuis quatre ans. Pour les foyers de groupe, nous recommandons que l'établissement mette fin au bail des endroits problématiques et qu'il se porte acquéreur de bâtiments pouvant répondre adéquatement aux besoins des jeunes.

**Dossier Videotron :** Ce dossier devait être réglé, mais au 31 mars 2020 aucune entente n'était finalisée. Depuis cinq (5) ans déjà que ce dossier attend une conclusion satisfaisante pour les résidents. Pour nous, ce dossier n'a pas de fin. Il est difficile de comprendre que cette priorité ne soit pas encore réalisée. De plus, essayer d'avoir un suivi et/ou obtenir de l'information afin de renseigner les jeunes comporte son lot de difficultés. Heureusement, les résidents ont quand même accès aux services antérieurs dans l'attente de la nouvelle entente. L'objectif souhaité est que les services soient améliorés et les mêmes pour tous. Nous recommandons la finalisation de ce dossier.

# RECOMMANDATIONS POUR L'ANNÉE 2020-2021 (suite)

Ci-dessous, les éléments déjà cités dans le dernier rapport annuel

## En ce qui concerne le suivi psycho-social

**Contenu des rapports :** Il s'agit du contenu des rapports en lien avec la validation des informations factuelles ou sur les propos livrés par l'utilisateur. À la suite de notre tournée auprès de plusieurs services pour faire part de nos recommandations, nous avons pu observer des améliorations quant à l'ouverture des intervenants à mettre en place les changements demandés par les parents. Malgré cela, nous recevons encore des insatisfactions à ce propos. C'est avec le temps que le comité pourra mesurer si le changement de culture s'opère auprès de tous les intervenants.

**Instabilité du personnel :** Nous recevons toujours des insatisfactions liées au changement de personnel. Une de nos recommandations prônait une amélioration des communications afin d'assurer une cohérence des interventions et des décisions. Ça demeure un point à améliorer. Nous réitérons notre suggestion, soit que l'information doit être transmise par le moyen d'un transfert personnalisé. D'autre part, ce problème est généralisé à la province et fait partie des recommandations faites à la commission Laurent dans le rapport produit par l'Alliance des comités des usagers des centres jeunesse du Québec. Notre comité a contribué à l'élaboration des recommandations. Parmi celles-ci, accroître les ressources financières et humaines dans les centres de protection de l'enfance et de la jeunesse en est une qui, selon nous, pourra renforcer la stabilité du personnel.

**Changement de pratiques ou politiques :** Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal souhaitait recevoir l'information afin d'être à jour lorsqu'il y a des changements, tant pour les services que pour les changements de pratiques et politiques. Surtout lorsque ces changements touchent les usagers. Nous observons un effort et une amélioration notable des directions de la Protection de la jeunesse et du Programme jeunesse pour nous informer des changements de pratiques, de politiques et de la nomination de nouveaux gestionnaires.

**Services CLSC-Centre jeunesse :** Les parents nous disaient qu'ils avaient peur de perdre leur service du CLSC lorsqu'ils avaient un dossier DPJ. Nous avons reçu plusieurs exemples de tels cas. Nous souhaitons connaître les mécanismes de concertation mis en place pour que l'utilisateur ait réponse à ses demandes. Après des démarches pour régler cette problématique, nous avons constaté qu'il existait de tels mécanismes et très bien définis. Cependant, nous observons que dans la pratique, ces mécanismes ne sont pas toujours mis en place. Nous avons été invités à participer à un groupe de travail sur la révision du guide de partenariat avec le CLSC, le Programme jeunesse du CCSMTL ainsi que Les centres de la jeunesse et de la famille Batshaw.



## CONCLUSION

L'année 2019-2020 s'est terminée à la fin mars 2020 dans le contexte très particulier de la pandémie liée à la COVID-19. Cette situation a entraîné l'annulation de la dernière rencontre de l'année en cours du comité des usagers ainsi que toutes celles de nos comités de résidents. L'équipe du comité est demeurée au poste pour faire les suivis individuels et prendre les appels des usagers. Ce fut une année marquée par plusieurs événements hors du commun qui ont ébranlé la population québécoise (la commission d'enquête Laurent créée suite au décès d'une fillette de 7 ans à Granby, le 30 avril 2019 ainsi que la pandémie du coronavirus).

Notre collaboration s'est maintenue avec le Programme jeunesse, le CCSMTL et le CUCI. Pour une troisième année consécutive, nous avons connu une hausse importante du nombre d'appels d'usagers. Ce qui a évidemment provoqué une forte demande quant au nombre d'accompagnements. Pour ce qui est de notre comité des usagers, beaucoup de parents et de jeunes sont présents et acceptent de s'impliquer. C'est une force qui caractérise notre comité depuis plusieurs années.

Du côté organisationnel, nous souhaitons obtenir cette année une réponse positive à notre demande d'augmentation de nos budgets. Il nous reste peu de marge de manœuvre pour financer nos projets et nos activités. Heureusement, le CUCI nous a encore donné cette année les moyens d'aller de l'avant pour certains projets en nous octroyant des sommes pour les réaliser. Le coût de la vie augmente chaque année et cela gruge progressivement notre capacité budgétaire.

En terminant, nous tenons à remercier tous nos jeunes et nos parents qui se sont impliqués et qui nous ont fait confiance au cours de l'année. Sans oublier nos partenaires, qui ont activement collaboré avec nous.

**Roland Desmarais**

Agent de liaison, Comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal

# REMERCIEMENTS

Le comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal tient à remercier pour leur implication :

**Les représentants parents élus et les parents invités qui se sont ajoutés en cours d'année :**

Daniel Bélanger, Rezhwan Brzoo, Kim Dutremble, Marie Clotilde Minkoue Mi-Mba, Julie Meunier, Gisèle Owona, Danielle Plafter, Gilles Vandal.

**Les représentants élus des comités de résidents :** Ali, Ayman, Hamza, Justin, Loriane, Robin, Sabrina, Shanti.

**Notre bénévole :** Christine Dion.

**La personne déléguée par la coordination Réadaptation Adolescentes RVP et communauté pour l'accompagnement des jeunes aux comités de résidents :** Rosalie Breton

**Les chefs de service des deux directions Adolescentes/Adolescents qui ont été présents.**

**Les unités et foyers de groupe représentés aux comités de résidents :**

- **Unités MSA/Le Carrefour :** Pour le groupe 10-14 ans : Élan, Émerillon, Entreprise, La Montée, Oasis, Port-Joli, Totem et Le Carrefour. Pour le groupe 15-17 ans : Albatros, Héritage, Intersection, Nautilus, Neptune, Patriote. Collaborateur désigné : Dominique Côté.
- **Unités CDP-JC :** Aube, Épisode, Gîte, Havre, Source. Collaborateur désigné : François Desjarlais.
- **Unités CDP-PJ-GO :** Pour PJ : Étoile, Impact, Phare, Pont. Pour GO : Inouik, La Place.
- **Foyers de groupe :** Pour les adolescents : Ahuntsic, Chambord, Godbout, Meilleur, Morgan, Rosemont. Pour les adolescentes : 1<sup>re</sup> Avenue, Harmony, Lachine, Octave-Roussin, Pierrefonds, Sagamo.
- **Unités RVP :** Alizé, Cascades, Clairière, Entre-Deux, Éveil, Val-Chantant.
- **Unités DSM :** Archipel, Mélodie, Mont-Joie, Solstice.

Le comité tient également à remercier les organisations suivantes pour leur soutien et leur contribution dans l'accompagnement offert :

**La Direction des services judiciaires de la Chambre de la jeunesse de Montréal**

- Prêt d'un local à la Chambre de la jeunesse
- Disponibilité à la consultation sur certains sujets

**Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL)**

- Soutien financier au comité des usagers pour l'exercice 2019-2020
- Collaboration dans les dossiers du comité des usagers

**La Direction du Programme jeunesse du CCSMTL**

- Collaboration dans les dossiers des comités de résidents et dans l'accompagnement individuel des usagers
- Contribution importante au fonctionnement du comité des usagers par son rôle de répondant
- Soutien logistique afin d'assurer la présence des jeunes aux comités de résidents et au comité des usagers
- Participation de membres des différentes équipes de coordination par leur présence aux comités de résidents

**La Direction de la Protection de la jeunesse du CCSMTL**

- Collaboration dans l'accompagnement individuel des usagers

**Le Comité des usagers du centre intégré (CUCI) du CCSMTL**

- Contribution financière à plusieurs projets de promotion du comité des usagers du Centre jeunesse de Montréal, dont la production de ce rapport annuel

# NOS COORDONNÉES

## COMITÉ DES USAGERS DU CENTRE JEUNESSE DE MONTRÉAL

Site Mont Saint-Antoine – 8147, rue Sherbrooke Est – Montréal (Québec) H1L 1A7

Courriel : [cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cucjm.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Site Internet : [cucjm.ca](http://cucjm.ca)

## POUR JOINDRE L'AGENT DE LIAISON

### Roland Desmarais

Téléphone : 514 356-4562

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : [roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:roland.desmarais.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

## POUR JOINDRE

### Ella-Claire Pinette

Téléphone : 514 356-4528

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : [ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ella-claire.pinette.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### Carole Morin

Téléphone : 514 356-5375

Télécopieur : 514 356-4525

Courriel : [carole.morin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:carole.morin.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

## SERVICE D'ÉDITION

### Rédaction et coordination du rapport annuel

Carole Morin et Roland Desmarais

### Révision et correction

Zérofôte (Michèle Levert)

### Graphisme

Ardecom (Trisha Esteban)



*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'Île-de-Montréal*

Québec 